Lar de Santo António
INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CENTRO DE DIA



Centro de Dia

Lar de Santo António

Rua Pedro Álvares Cabral Salgueiral Creixomil

4835-091 Guimarães

Contatos : 253521801

Email: geral@larsantonio.pt

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª
ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Lar de Santo António tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga em 11 de Setembro de 1991, para a resposta social de CENTRO DE DIA. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O CENTRO DE DIA é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

a)Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS; sua redação atual;

b)Orientação Técnica Circular n.º 4/2014, de 16 de dezembro, da Direção-Geral da Segurança Social - Define o modelo de regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das instituições particulares de solidariedade social.

b) Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de Setembro - Altera o regime de licenciamento e fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social, regulado pelo Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, contemplando os princípios de simplificação e agilização do regime de licenciamento previstos no Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, e atualiza as remissões e referências legislativas constantes do Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março;

c)Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março - Define o regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços dos estabelecimentos de apoio social.

d)Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS e das Fundações, Diário da República n.º 177/2015, Série I de 2015-09-10.

e)Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;

f)Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia. (Não é um documento com força de lei, mas apenas com natureza de um Guião Técnico);

g)Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;

h)Protocolo de Cooperação em vigor;

i)Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;

j)Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS/Regulamentações coletivas do setor CNIS e sindicatos;

k)Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), na sua redação atual;

l)Orientações e Normas da DGS ou outras entidades superiores, na sua redação atual;

NORMA 3ª
DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1.São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª, prioritariamente residentes na freguesias de Creixomil ou no Concelho de Guimarães, que se encontrem em situação de isolamento social e de risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento (salvaguardando as capacidades técnicas da instituição).

2.O CENTRO DE DIA tem capacidade para 32 clientes de ambos os sexos.

3.Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:

a)Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;

b)Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;

c)Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

d)Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;

e)Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

f)Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;

g)Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;

h)Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

i)Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;

j)Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;

k)Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;

l)Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;

m)Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;

n)Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;

o)Promover relações com a comunidade e na comunidade;

p)Dinamizar relações intergeracionais.

NORMA 4ª
CUIDADOS E SERVIÇOS

1.O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

a)Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;

b)Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, o almoço, o lanche e o jantar;

c)Administração de fármacos quando prescritos;

d)Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;

e)Assistência espiritual e religiosa;

f)Transporte (para clientes residentes em Creixomil);

g)Higiene pessoal.

i) Nutricionista.

2.O CENTRO DE DIA pode ainda assegurar outros serviços extra-mensalidade assegurados pela Instituição, nomeadamente:

a)Cuidados de higiene habitacional;

bTransporte;

c)Acompanhamento a consultas, dentro e fora do Concelho;

d) Tratamento de roupa.

Para acompanhamento a consultas, o valor a pagar pelo acompanhamento de um colaborador será o estipulado no mapa afixado na secretaria Será cobrado um valor hora, por cada colaborador, acrescido das despesas com combustível. Será aplicado o custo por KM em vigor para o percurso designado, incluindo portagens, caso seja aplicável.

3.Outros serviços prestados por especialistas externos à Instituição e pagamento de acordo com as tabelas em prática dos especialistas, nomeadamente:

a)Fisioterapia e reabilitação;

b)Cabeleireiro;

c)Manicura e podologista;

d)Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia, nomeadamente fraldas;

e)Medicamentos;

f)Consultas médicas particulares, cuidados de enfermagem de especialidade e fisioterapia que devam ser prestados por técnicos exteriores ao Centro;

g)Férias organizadas (Fora do âmbito da instituição);

h)Outros serviços (passeios e visitas externas, pagamento de serviços, acompanhamento ao exterior);

i)Seguro de acidentes pessoais;

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:

a)Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

b)Possuírem idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais a considerar individualmente após avaliação da equipa técnica.

c)Manifestarem vontade expressa pelo candidato em frequentar o Centro de Dia. Quando o pedido for efetuado por familiar ou significativo, é necessário marcar entrevista ou realizar visita domiciliária, para conversa com o próprio candidato.

3.Assegurarem a aceitação dos direitos e deveres constantes neste regulamento.

NORMA 6ª
INSCRIÇÃO

1.Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

a)BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal;

b)Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;

c)Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal;

d)Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;

e)Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;

f)Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;

g)Declaração assinada pelo cliente ou seu representante em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

2.A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos da Instituição;

3.Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

4.Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7ª
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

a)Baixos Recursos Económicos;

b)Idade do cliente (indexada à idade de reforma vigente), exceto nos casos cuja situação social e de saúde o justifiquem;

c)Gravidade da situação de saúde desde que compatível com a resposta social;

d)Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar cuidados básicos;

e)Risco de isolamento social;

f)Risco de emergência social;

g)Residentes das freguesia de Creixomil ou no concelho de Guimarães.

NORMA 8ª
ADMISSÃO

1.Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Coordenadora do Centro de Dia deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão e com a Diretora de Serviços, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;

2.É competente para decidir o processo de admissão a Diretora de Serviços da Instituição;

3.Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 15 dias;

4.Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;

5.Após decisão favorável sobre a admissão do cliente, é estabelecido um contrato de prestação de serviços.

6.Todo o cliente deve ter alguém (designado significativo) que se responsabilize por ele e pelos encargos emergentes, devendo tal situação ser assumida por escrito de forma legal.

7.Proferir declaração expressa de aceitação aos demais direitos e deveres constantes no presente regulamento interno.

8.Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado empasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante, no prazo de 15 dias úteis após a data de inscrição através de email ou telefone.

NORMA 9ª
ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES

1.O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:

a)Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;

b)Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;

c)Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;

d)Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;

e)Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;

2.Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente e

procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª
PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1.Do processo individual do cliente consta:

a)Identificação e contacto do cliente;

b)Data de início da prestação dos serviços;

c)Identificação e contacto do familiar ou representante legal;

d)Identificação e contacto do médico assistente;

e)Identificação da situação social;

f)Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;

g)Programação dos cuidados e serviços;

h)Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;

i)Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

j)Exemplar do contrato de prestação de serviços;

2.O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3.Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado;

4.Será assegurado que as pessoas que procederem ao tratamento dos referidos dados pessoais ou entidades que tiverem acesso aos referidos dados pessoais assumam o compromisso escrito de confidencialidade e sigilo relativamente a toda a informação de que venham a ter conhecimento.

5.A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem ser objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

6.Exclui-se do dever de sigilo previsto, a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção ou que seja obrigatório revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades ou entidades administrativas competentes.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1.O CENTRO DE DIA funciona todos os dias úteis das 09h00 às 20h00;

2.Excecionalmente poderá funcionar aos feriados, sábados e/ou domingos, de acordo com as necessidades e pedidos dos clientes e famílias, mediante um pagamento adicional diário, sem serviço de transporte incluído, no horário de funcionamento do Centro de Dia.

3.Em casos excecionais – impossibilidade da família em garantir no horário normal de funcionamento, os cuidados básicos de saúde e segurança do familiar, a resposta social Centro de Dia, prevê um prolongamento de horário das 7.00 h às 22.00. A necessidade deste prolongamento, deverá ser solicitada por escrito pelos familiares em formulário próprio. O prolongamento implica um acréscimo ao valor da mensalidade, o qual pode ser

contratualizado com o significativo, ou ser acrescido à mensalidade do idoso. A fórmula de cálculo para o valor do prolongamento será a seguinte: Valor da mensalidade (de acordo com a legislação em vigor) a dividir pelo número de horas do horário normal de funcionamento – 9 horas) a multiplicar pelo número de horas extra. Sendo:

M/9 h X nº de horas extra

Exemplo prático:

O cliente A paga de mensalidade 50% da reforma, o que equivale a 100 € e à possibilidade de ficar no Centro de Dia das 9.00 h às 18.00 h. Esse cliente, no entanto, tem necessidade de transporte para o Centro de Dia às 7.00 e regressa a casa pelas 19.00 h. Assim, vai ficar no Centro de Dia mais 3 horas, o que perfaz um total de 12 h. Pelas nove horas, o cliente irá pagar 100 € (11.11 € h) por 12 horas irá pagar 100 € + 33.33 €.

4.Os serviços estão encerrados, para além dos fins-de-semana, nos seguintes dias:

a) Feriados obrigatórios;

b) Feriado Municipal (24 de Junho);

c) Nos dias 24, 26 e 31 de Dezembro;

d) Terça-feira de Carnaval;

e) Segunda feira de Páscoa.

f)No mês de Agosto, e centro de dia funciona normalmente , mas sem o serviço de transporte .

g) Encerra ainda, ao longo do ano, sempre que a Direção conceda qualquer tolerância aos funcionários.

NORMA 12ª
CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1.O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:

a)Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;

b)Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;

c)Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

d)Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

e)Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar**

(RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

a)Do trabalho dependente;

b)Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);

c)De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

e)Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)

f)Prediais- rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferençai auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

g)De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.

Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

h)Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4.Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

a)O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única.

b)O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria.

c)Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência.

d)As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

e)Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 13ª
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1.A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, da seguinte forma:

Cuidados e Serviços	Geral
Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva; Nutrição e alimentação, nomeadamente pequeno-almoço, almoço e lanche; Administração de fármacos quando prescritos; Articulação com os serviços de saúde, quando necessário;	40%
Acréscimo de Jantar	50%
Acréscimo de Tratamento de Roupa ou Higiene Pessoal	55%
Acréscimo de Transporte	60%
Acréscimo de Transporte fora da freguesia	A definir com base nas distâncias e no custo do km
Outros em função das necessidades do cliente, nomeadamente: serviços de apoio ao domicílio, acolhimento temporário)	A definir com base na natureza do serviço

2.Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

a)É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório.

b)Deverá ser feita até Junho do ano corrente.

c)Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

3.A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

4.Em caso de alteração à tabela em vigor a atualização da mesma terá efeitos a partir do mês seguinte;

NORMA 14ª
MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1.Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar.

2.A comparticipação familiar máxima, não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.

3.Haverá igualmente uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado e justificado, exceder 15 dias seguidos.

4.As faltas injustificadas não motivam qualquer desconto na mensalidade.

5.A revisão das comparticipações/mensalidades será efetuada no mês de abril, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

Caso não sejam entregues os comprovativos dos rendimentos atualizados necessário ao cálculo da mensalidade a atribuir ao cliente, será atribuída a mensalidade máxima, (calculada com base no custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação), podendo a mesma vir a ser revista com a entrega dos documentos e pedido de retificação.

NORMA 15ª
PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1.O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, nos serviços administrativos da Instituição ou ainda por transferência bancária.

2.O não cumprimento dos prazos de pagamento, implica o pagamento de multa de 10% sobre o valor da mensalidade;

3.O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período imediatamente posterior à sua realização.

4.Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizarem as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

5-No caso de cessação do contrato de prestação de serviços após o pagamento da mensalidade referente ao mês em vigor, por óbito ou desistência, o valor não será restituído.

6-Perante ausência da prestação de serviços por fatores inimputáveis à Instituição e por orientações legais superiores, o cliente que pretenda manter a vaga, deve efetuar um pagamento mensal de 25% do valor total da mensalidade estipulada. Esta situação só será aplicável, até que surja uma situação de necessidade expressa de urgência.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª
ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA

1.Aos clientes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.

2.O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Coordenadora do centro de Dia que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os clientes do CENTRO DE DIA podem ser incluídos.

3.Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes.

4.A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.

5.Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

NORMA 17ª
ALIMENTAÇÃO

1.O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar, de acordo com o seguinte horário:

a)09.00h às 10.00h – Pequeno-almoço;

b)12.00h às 13.00h – Almoço;

c)16.00h às 16.30h – Lanche;

d) 18:30 h ás 19:30 - jantar;

2.Em situações que se justificam, por incapacidade medicamente comprovada, a refeição pode ser servida na área de alojamento temporário.

3.A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.

4.As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório e deverão ser entregues à Coordenadora do Centro de Dia.

5.O cliente tem direito a convidar os familiares ou amigos a tomar qualquer refeição, mediante o aviso prévio nos Serviços Administrativos de vinte e quatro horas, desde que haja capacidade do serviço, sujeito ao pagamento da respetiva taxa, conforme tabela em vigor e desde que não haja orientações internas ou legais de impedimento;

6.Os alimentos e bebidas não incluídos na ementa geral, serão sempre pagos pelo cliente.

NORMA 18ª
ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1.A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas e é preparada pelo familiar responsável e entregue á coordenadora da resposta ou nos serviços de enfermagem;

2.O CENTRO DE DIA procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários.

NORMA 19ª
ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

1.Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente;

No entanto, os clientes do CENTRO DE DIA podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição nos dias e horários estabelecidos, sempre que o desejarem ou quando, no Centro de Saúde, os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária.

2.Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares, e na ausência da disponibilidade por partes destes poderão ser transportados pela instituição no caso de haver disponibilidade para o efeito, de acordo com o Ponto 2, da Norma 4, alínea C.

3.Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 20ª
CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do cliente.

NORMA 21ª
TRATAMENTO DA ROUPA

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal exclusivas do cliente.

NORMA 22ª
TRANSPORTE

O serviço de transporte rege-se pelas seguintes regras:

a)Para clientes residentes na freguesia de Creixomil acresce 5% à comparticipação;

b)No caso de transporte para fora do Concelho, o valor será calculado pelo custo do Km em vigor.

NORMA 23ª
PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o CENTRO DE DIA pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

CAPÍTULO V – RECURSOS
NORMA 24ª
PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao CENTRO DE DIA encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 25ª
DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1.A Coordenação Técnica deste CENTRO DE DIA compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Diretora de Serviços, pelo funcionamento geral do mesmo;

2.O Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora de Serviços, ou por outro colaborador/a com habilitações para o cargo.

CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES

NORMA 26ª
DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1.São direitos dos clientes:

a)O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

b)Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

c)Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;

d)Ser informado das normas e regulamentos vigentes;

e)Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;

f)Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

g)Ter acesso à ementa semanal;

h)Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

i)À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2.Ter um pessoa responsável que o represente, que é a pessoa familiar ou não do cliente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo cliente ou por conta própria, e que se relacionará com a Instituição. A Instituição relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando unicamente a este quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes. O Responsável tem os seguintes direitos:

a)A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o cliente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do cliente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;

b)A ser recebido pela Direção Técnica da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado;

c)A efetuar reclamações e sugestões;

d)Todos os demais direitos atribuídos ao cliente que não sejam de natureza pessoal daquele. 3.O Responsável tem os seguintes deveres:

a)Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Instituição, pela celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das comparticipações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da comparticipação e penalizações que venham a ter lugar;

b)Respeitar as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do cliente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessão conjuntamente com o cliente;

c)A prestar todas as informações sobre o cliente relevante ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Instituição na satisfação das necessidades do cliente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;

d) Respeitar e cumprir os horários e regras de funcionamento praticados pela Instituição, bem como a privacidade e bem estar dos outros clientes;

e)Tratar todos os colaboradores e clientes da Instituição com respeito;

f)Respeitar os haveres dos outros clientes e da Instituição, não os manuseando sem a prévia autorização e a presença de um colaborador da Instituição;

g)Comunicar aos colaboradores a saída e tempo de ausência do cliente, assim como aquando da sua chegada;

h)Acompanhar e visitar o cliente durante o período de hospitalização.

j)A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o cliente esteja impedido de o fazer.

3.São deveres dos clientes:

a)Colaborar com a equipa do CENTRO DE DIA na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços).

b)Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CENTRO DE DIA e os dirigentes da Instituição;

c)Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita.

d)Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas.

e)Proceder atempadamente a mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.

f)Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CENTRO DE DIA, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento.

g)Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 27ª
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1.São direitos da Instituição:

a)Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.

b)A co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico.

c)Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão.

d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço.

e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2.São deveres da Instituição:

a)Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância.

b)Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;

c)Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

d)Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social.

e)Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno.

f)Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes.

g)Manter os processos dos clientes atualizados.

h)Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

i)Em caso de conflitos familiares, deverá articular todos os assuntos respeitantes aos clientes com o seu significativo.

NORMA 28ª
DIREITOS DOS TRABALHADORES

São direitos dos trabalhadores da Instituição

1.Ser tratado com respeito e cordialidade no exercício das suas funções de modo a preservar a sua dignidade pessoal e profissional.

2.Frequentar formação profissional.

3.Participar, de acordo com a lei geral, nas reuniões de pessoal, para discussão de temas relacionados com o serviço.

4.Exercer livremente a sua atividade sindical de acordo com a legislação em vigor.

5.Ser informado de todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito.

6.Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção do Estabelecimento ou serviços competentes do CSPMS.

7.Ter acesso a todos os procedimentos legais relacionados com a Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho.

NORMA 29ª
DEVERES DOS TRABALHADORES

São deveres dos trabalhadores da Instituição;

1.Contribuir para o seu bom funcionamento.

2.Tratar com respeito e urbanidade/cordialidade todos os trabalhadores que prestam serviço n, nos restantes serviços do CSPMS os superiores hierárquicos, os clientes/utentes de todas as respostas sociais e demais clientes, bem como os familiares dos clientes.

3.Cumprir este regulamento e quaisquer outras diretrizes da Direção do LSA.

4.Cumprir com as obrigações e normas de ética e conduta em vigor.

5.Não fumar no interior das instalações, nem nas restantes áreas interiores das instalações da LSA.

6.Atender com diligência e respeito todo aquele que a si recorra para pedir esclarecimentos.

NORMA 30ª –
DIREITOS DOS VOLUNTÁRIOS

São direitos dos voluntários:

1.Ter acesso a programas de formação, da responsabilidade do CSPMS.

2.Ter um Cartão de Identificação de Voluntário e respetivo uniforme, quando as funções o exijam, fornecidos pelo LSA.

3.Estar protegido por seguro contra acidentes ou doença contraída no exercício do voluntariado.

4.Cumprir o programa de voluntariado acordado com o Regulamento Interno do Voluntariado.

5.Exercer o seu voluntariado em condições de higiene, saúde e segurança.

NORMA 31ª –
DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

São deveres dos voluntários:

1.Respeitar as disposições regulamentares e as deliberações dos órgãos coordenadores.

2.Comparecer às reuniões onde seja solicitada a sua presença.

3.Cumprir os horários acordados previamente com o responsável resposta social e em caso de impossibilidade informar a Coordenadora.

4.Manter uma conduta de cordialidade com os clientes, com as famílias/visitas, e com os funcionários da resposta social e com toda a instituição.

5.Não se fazer passar por funcionário do LSA.

6.Registar sempre a sua presença, através dos meios disponibilizados para o efeito.

7.Preencher/responder aos inquéritos de avaliação/satisfação previstos para os voluntários.

8.Desenvolver as suas ações com zelo e dedicação, mantendo em bom estado de conservação os materiais ao seu dispor.

NORMA 32ª
DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

1.A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda.

2.Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

NORMA 33ª
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1.É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.

2.Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.

3.Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 34ª
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1.Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em caso de doença, internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares.

2.Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência e será aplicado o valor da mensalidade correspondente aos dias em que frequentam a Resposta Social. Esta regra será só aplicada 15 dia por ano civil e de preferência no mês de Agosto, quando se verifica a diminuição de afluência do número de clientes, tendo como consequência o encerramento da Resposta Social.

3.O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos. Estas reduções só são aplicadas, mediante documentos comprovativos por ausência ou por doença.

NORMA 35ª
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1.A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do cliente.

2.Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

3.O não cumprimento do constante do artigo 12º do presente regulamento interno.

4.Falecimento do cliente.

5.No caso de cessação do contrato de prestação de serviços após o pagamento da mensalidade referente ao mês em vigor, por óbito ou desistência, o valor não será restituído.

NORMA 36ª
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações em suporte papel que poderá ser solicitado junto da Diretora de Serviços sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar, e em suporte digital no site da Instituição, em http://clarsantonio.pt

NORMA 37ª
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

Este serviço dispõe de Registo de Ocorrências em formato digital, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

NORMA 38ª
COMUNICAÇÕES

1.No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, plataforma digital, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.

2.Nos casos em que seja solicitado, poderá a Instituição proceder ao envio dos recibos de comparticipação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.

3.É da exclusiva responsabilidade dos Responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

4.A comunicação de ocorrências ou eventuais alterações, será realizada para o representante do cliente.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 39ª
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1.O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do CENTRO DE DIA, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

2.Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

3.Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

4.As alterações efetuadas ao regulamento, deverão ser comunicadas à entidade competente pelo licenciamento / acompanhamento da resposta social ISS.IP.

NORMA 40ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 41ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1.Sempre que o comportamento do cliente ou dos seus familiares ou significativos, prejudique o funcionamento da resposta social e o bem-estar dos restantes clientes, a Direção de Serviços, pode instaurar um processo disciplinar, podendo dar lugar às seguintes situações, conforme a gravidade e a reincidência das ocorrências:

a)Advertência verbal.

b)Repreensão por escrito.

c)Suspensão temporária dos direitos.

2.No caso da existência de maus tratos os procedimentos serão os estabelecidos nos Processos Chave – dos Manuais da Qualidade da Segurança Social.

3. No que concerne à receção de visitas:

a)A receção de visitas é da inteira responsabilidade do cliente, salvo nos casos que perturbem o equilíbrio emocional deste e o normal funcionamento da resposta social.

b)É permitida a visita nos horários de funcionamento da Resposta Social, salvo orientações legais.

c)Serão registadas, nos Serviços Administrativos todas as visitas efetuadas aos clientes.

NORMA 42ª

Manual de Gestão de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos

A Instituição dispõe de um Manual de Gestão de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos, que se encontra disponível no site da Instituição e na secretaria, podendo ser consultado sempre que necessário pelos clientes.

NORMA 43ª
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor a xx/xx/24 e foi aprovado pela Direção conforme Ata da Direção a xx/xx/2024.